

DOCUMENTO FORMULARIO II_LICITACION_PLIEGO: CON_MEN/2020/517 -FORM II PLIEGO: Contratación impartición de 5 cursos online sobre Administración y atención ciudadana.	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: 65ENL-LBC7S-TRILF Página 1 de 7	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. FORMACION LOCAL de Diputación de Badajoz.Firmado 06/04/2020 08:03 ESTADO FIRMADO 06/04/2020 08:03



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1067658-65ENL-LBC7S-TRILF 3747994E50458236A9D4BE45CA4A3924DF39453A) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.dip-badajoz.es/index.php?id=verificar



ÁREA DE ECONOMÍA, HACIENDA, COMPRAS Y PATRIMONIO

Servicio de Contratación Centralizada

LICITACIÓN ELECTRÓNICA DEL CONTRATO MENOR

FORMULARIO II – PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICO-ADMINISTRATIVAS

DENOMINACIÓN DEL CONTRATO:

Contratación impartición de 5 cursos online sobre Administración y atención ciudadana.

Tipo de Contrato

SERVICIO

Centro Gestor: 14 Recursos Humanos y Régimen Interior

Persona responsable del Contrato: Garcia Romero, Emilia

PRECIO MÁXIMO DE LICITACIÓN (IVA NO INCLUIDO): 8.264,46 €

IMPORTE DEL IVA: 1.735,54 €

PRECIO MÁXIMO DE LICITACIÓN (IVA INCLUIDO): 10.000 €.

PRESENTACIÓN DE OFERTAS:

El plazo de presentación de las ofertas será de 7 días naturales a partir de la publicación en el perfil del contratante.

En aplicación de lo establecido en la Disposición Adicional 15ª de la LCSP, la presentación de ofertas **se realizará exclusivamente de forma electrónica**, dentro del plazo habilitado al efecto, y a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de la Diputación, cuyo enlace es el siguiente:

- <http://licitacion.dip-badajoz.es>

Para ello, con carácter previo a la presentación de una oferta, deberán estar dados de **alta en el Portal**. El alta se efectúa igualmente a través de la Plataforma de Licitación. En dicha Plataforma los licitadores disponen de un enlace (Ayuda PLYCA-Empresas) donde disponen de una **extensa información** sobre el funcionamiento de los siguientes servicios:

- Sobres Electrónicos
- Notificaciones Telemáticas

Mientras está abierto el plazo de presentación de ofertas, los licitadores podrán presentar cuantas ofertas estimen oportunas, rectificando la anterior. A efectos de licitación la única oferta que se tendrá en cuenta será la última presentada, de forma que las anteriores se tendrán por no presentadas.

El límite en cuanto al tamaño de los archivos a incluir en los Sobres Electrónicos es el siguiente:

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	
FORMULARIO II_LICITACION_PLIEGO: CON_MEN/2020/517 -FORM II PLIEGO: Contratación impartición de 5 cursos online sobre Administración y atención ciudadana.		
OTROS DATOS	FIRMAS	ESTADO
Código para validación: 65ENL-LBC7S-TRILF Página 2 de 7	El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. FORMACION LOCAL de Diputación de Badajoz.Firmado 06/04/2020 08:03	FIRMADO 06/04/2020 08:03



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1067658 65ENL-LBC7S-TRILF 3747994E50459236A9D4BEASC4A392ADF39453A) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.dip-badajoz.es/index.php?id=verificar



ÁREA DE ECONOMÍA, HACIENDA, COMPRAS Y PATRIMONIO

Servicio de Contratación Centralizada

- los archivos que se firmen electrónicamente tendrán un límite máximo de 10MB por archivo.
- el límite máximo del TOTAL de los archivos será 140 MB, de forma que el Sobre Electrónico no podrá superar dicho límite.

En el formulario en formato .xlsx, a la hora de introducir la oferta económica, deberá especificarse el importe sin IVA, señalándose en el campo "Comentarios" el porcentaje de IVA aplicable. Los licitadores, si lo estiman oportuno, podrán presentar igualmente su oferta en formato PDF, anexándola como otro documento (lógicamente el importe y demás datos deberán ser idénticos en ambos archivos).

En caso de que, por razones técnicas de comunicación no imputables al licitador, no pudiese hacer efectiva la entrega de la proposición mediante el canal electrónico, el software genera un código específico de verificación (**huella electrónica**) que se almacena en un documento junto con el sobre electrónico, antes de realizar el envío. **Para que la oferta sea admitida, este documento, con la Huella Electrónica de la oferta, deberá ser remitido al Servicio de Contratación Centralizada por correo electrónico (contratación@dip-badajoz.es), dentro del plazo de licitación establecido, para con posterioridad y dentro de las 24 horas siguientes, hacer entrega del sobre electrónico generado.**

En la propia Plataforma de Licitación Electrónica se recoge mayor información sobre el proceso de Alta y sobre el proceso de cumplimentación y envío de Sobres Electrónicos. No obstante, si la empresa tuviera cualquier incidencia de carácter tecnológica a la hora de tramitar el Alta de la Empresa o de cumplimentar el Sobre Electrónico deberá **reportarse por correo electrónico** a la siguiente dirección:

- soporte.empresas@plyca.es

En cuanto a las **notificaciones y comunicaciones** relativas al presente expediente (subsanción de ofertas, solicitud de aclaraciones, requerimientos de documentación, notificaciones de adjudicación,...) se efectuarán igualmente **de forma electrónica**, a través de tres pasos:

- **Puesta a Disposición** del Destinatario (en el correo electrónico indicado por el propio licitador en el momento de efectuar el Alta en el Portal)
- **Aceptación** mediante firma electrónica por el destinatario.
- **Acceso al contenido de la notificación:** una vez aceptadas, se accederá (mediante comparecencia electrónica) al contenido de la misma.

La subscripción al procedimiento de "Notificaciones Electrónicas" se efectúa **automáticamente** al darse de Alta en la Plataforma.

DOCUMENTO FORMULARIO II_LICITACION_PLIEGO: CON_MEN/2020/517 -FORM II PLIEGO: Contratación impartición de 5 cursos online sobre Administración y atención ciudadana.	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: 65ENL-LBC7S-TRILF Página 3 de 7	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. FORMACION LOCAL de Diputación de Badajoz.Firmado 06/04/2020 08:03 ESTADO FIRMADO 06/04/2020 08:03



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1067658 65ENL-LBC7S-TRILF 3747994E50458236A9D4BE45CA4A3924DF39453A) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.dip-badajoz.es/index.php?id=verificar>



ÁREA DE ECONOMÍA, HACIENDA, COMPRAS Y PATRIMONIO

Servicio de Contratación Centralizada

Los plazos empezarán a contar desde el aviso de notificación (si el acto objeto de la notificación se publica el mismo día en el Perfil del Contratante) o desde la recepción de la notificación (si el acto no se publica el mismo día en el Perfil del Contratante).

Transcurridos 10 días naturales desde la Puesta a Disposición de la notificación, si el destinatario no la acepta o rechaza, se considerará expirada y se dará por cumplido formalmente el trámite de notificación.

Los certificados de envíos y entrega de notificaciones quedan almacenados en el sistema de forma automática desde el momento de puesta a disposición de las mismas, con plenas garantías jurídicas.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS:

Se necesita contratar a una entidad para la Impartición de 5 cursos online relacionados con Administración y atención ciudadana: MODERNIZACIÓN EN EL LENGUAJE ADMINISTRATIVO. ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA A LA CIUDADANÍA. ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES. NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS. COMUNICACIÓN EFICAZ.

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

Curso 1- MODERNIZACIÓN EN EL LENGUAJE ADMINISTRATIVO

- PLAN DE FORMACIÓN O PROYECTO: CONTINUA
- Nº DE ALUMNOS/AS: Entorno a 40
- DURACIÓN: 20 horas.
- PERFIL DESTINATARIO: Personal de la Administración Local de la Provincia.
- OBJETIVO GENERAL: Aprender a utilizar lenguaje accesible (fácilmente comprensible) y una burocracia mínima, utilizando recursos tecnológicos más económicos y eficaces, para documentos administrativos y jurídicos.
- CONTENIDOS ORIENTATIVOS: Lenguaje y estilo administrativo. Características. Criterios: Claridad y modernización. Lenguaje inclusivo y no discriminatorio. Conceptos relacionados. Lenguaje de uso en Internet en Administración Pública.

Curso 2- ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA A LA CIUDADANÍA.

- PLAN DE FORMACIÓN O PROYECTO: CONTINUA
- Nº DE ALUMNOS/AS: Entorno a 40
- DURACIÓN: 30 horas
- PERFIL DESTINATARIO: Personas que realizan su labor profesional en contacto directo con ciudadanía.
- OBJETIVO GENERAL: Acometer una correcta atención al ciudadano, comprender las necesidades que éste tiene y cubrirlas de la mejor manera posible. Conocer la importancia que una comunicación satisfactoria tiene.
- CONTENIDOS ORIENTATIVOS: Administración y ciudadanía. Comunicación verbal tanto en la Atención telefónica como presencial. Comunicación no verbal y escrita. Ciudadanía: Tipología y características. Habilidades sociales en atención ciudadana. Necesidades y fases. Atención telefónica, elementos claves. La calidad en la atención al ciudadano.

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES
FORMULARIO II_LICITACION_PLIEGO: CON_MEN/2020/517 -FORM II PLIEGO: Contratación impartición de 5 cursos online sobre Administración y atención ciudadana.	
OTROS DATOS	ESTADO
Código para validación: 65ENL-LBC7S-TRILF Página 4 de 7	FIRMADO 06/04/2020 08:03



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1067658-65ENL-LBC7S-TRILF-3747994E50458236A9D4BE45CA4A392ADF39453A) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.dip-badajoz.es/index.php?id=verificar>



ÁREA DE ECONOMÍA, HACIENDA, COMPRAS Y PATRIMONIO

Servicio de Contratación Centralizada

Curso 3- ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES

- PLAN DE FORMACIÓN O PROYECTO: CONTINUA
- Nº DE ALUMNOS/AS: Entorno a 40
- DURACIÓN: 20 horas
- PERFIL DESTINATARIO: Responsables de Atención y Servicio a la ciudadanía (Quejas y Reclamaciones, Calidad de Servicio, de Información / Registro) en la Administración Local.
- OBJETIVO GENERAL: Empoderar en la atención de estos servicios a cuantas personas trabajen en los mismos,
- CONTENIDOS ORIENTATIVOS: Quejas y reclamaciones. Comunicación eficaz y en situaciones conflictivas. Cómo afrontar una reclamación. Asertividad y Comportamiento asertivo. Técnicas ante quejas y reclamaciones. Claves en atención. Gestión adecuada de las reclamaciones y quejas

Curso 4- NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS.

- PLAN DE FORMACIÓN O PROYECTO: CONTINUA
- Nº DE ALUMNOS/AS: Entorno a 40
- DURACIÓN: 20 horas
- PERFIL DESTINATARIO: Personal de la Administración Local que requiera el uso de estas aplicaciones.
- OBJETIVO GENERAL: Conocer las aplicaciones informáticas y plataformas necesarias para poder gestionar, enviar o consultar notificaciones electrónicas, como son: la Dirección Electrónica Habilitada, la carpeta ciudadana, el Punto de Acceso General, el Sistema de Información Administrativa SIA, el Directorio Común de Unidades, el directorio de Oficinas DIR3 y la plataforma Notifica.
- CONTENIDOS ORIENTATIVOS: Introducción a las notificaciones electrónicas y sus tipos. Dirección Electrónica Habilitada. Plataforma de Notificaciones Electrónicas. Punto de Acceso. Directorio y SIA. Carpeta Ciudadana y otros.

Curso 9.- COMUNICACIÓN EFICAZ

- PLAN DE FORMACIÓN O PROYECTO: CONTINUA
- Nº DE ALUMNOS/AS: Entorno a 40
- DURACIÓN: 40 horas
- PERFIL DESTINATARIO: Personal de la administración local.
- OBJETIVO GENERAL: Valorar la comunicación en los procesos de la Administración Local.
- CONTENIDOS ORIENTATIVOS: Comunicación. Comunicación Verbal. Partes y niveles. Tipos. Habilidades Sociales y Comunicación. Escucha activa y empatía. Comunicación Efectiva y Organización. Tipos de Comunicación. Comunicación No Verbal. Aspectos a considerar. Calidad, Personalización. Inteligencia emocional y comunicación. Tecnología y comunicación. Otros aspectos.

ASPECTOS GENERALES DE TODOS LOS CURSOS:

- MODALIDAD CURSOS: Online.
- LUGAR DE IMPARTICIÓN: Plataforma propia del licitante y alojamiento del aula en la misma.
- FECHA DE INICIO/ FECHA FINAL: A determinar por Formación Local
- ASISTENCIA: Seguimiento y tutorías, así como otros requerimientos documentales y otros que

DOCUMENTO FORMULARIO II_LICITACION_PLIEGO: CON_MEN/2020/517 -FORM II PLIEGO: Contratación impartición de 5 cursos online sobre Administración y atención ciudadana.	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: 65ENL-LBC7S-TRILF Página 5 de 7	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. FORMACION LOCAL de Diputación de Badajoz.Firmado 06/04/2020 08:03 ESTADO FIRMADO 06/04/2020 08:03



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1067658-65ENL-LBC7S-TRILF-3747994E50458236A9D4BEASC4A43924DF39453A) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.dip-badajoz.es/index.php?id=verificar>



ÁREA DE ECONOMÍA, HACIENDA, COMPRAS Y PATRIMONIO

Servicio de Contratación Centralizada

- pueda solicitar Formación Local.
- INFORMES DE SEGUIMIENTO. La empresa remitirá a Formación Local un informe de evaluación final del alumnado con indicadores de participación y aprovechamiento de las actividades formativas de cada acción formativa.
 - PERFIL DOCENTES: Relacionados con las materias indicadas y que conozcan sus implicaciones teniendo en cuenta las características de los destinatarios y de las Entidades Locales de la Provincia.
 - CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN: Una vez finalizado el curso se deberá cumplimentar de forma anónima el cuestionario de evaluación que entregue Formación Local o el que facilite la entidad adjudicataria.

PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA:

En la propuesta deben incluir:

a. PROPUESTA FORMATIVA:

La Propuesta Formativa debe adjuntar como mínimo:

- Definición de objetivos.
- Contenidos definitivos.
- Metodología de impartición.
- Actividades que se llevarán a cabo para el aprendizaje.
- Criterios y métodos de evaluación y seguimiento.
- Cronograma, temporalización de las sesiones y distribución del profesorado.
- Medios y materiales didácticos que se utilizarán en el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Currículo del/de los docente/s.
- Currículo de la empresa Si no consta ya en nuestro fichero, deberán cumplimentarse por la entidad adjudicataria.
- Remitir un documento en el que figure que los datos personales que se utilice para la realización de las actividades formativas, se circunscriben a estas acciones y que en todo caso, da cumplimiento a lo establecido legalmente en materia de Protección de Datos Personales.

b.- PROPUESTA ECONÓMICA. Se incluirá el coste efectivo de cada curso, consignándose el coste sin IVA, el porcentaje de IVA correspondiente y el coste total de cada uno. Así mismo se consignarán los costes totales de las acciones formativas.

PRODUCTOS A ENTREGAR UNA VEZ FINALIZADO EL SERVICIO:

Memoria metodológica y técnica de resultados de la acción formativa, documentación de gestión de la acción formativa entregada por la Sección de Formación cumplimentada.

CRITERIOS DE VALORACIÓN (PONDERACIÓN SOBRE 100 PUNTOS):

CRITERIO CUANTIFICABLE MEDIANTE APLICACIÓN DE FÓRMULAS MATEMÁTICAS:

- OFERTA ECONÓMICA, hasta 41 puntos

De 0 a 41 puntos, mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

a) Se otorgarán 0 puntos al licitador cuya oferta coincida con el precio de licitación.

b) Para el resto de licitadores se aplicará la siguiente fórmula

$$P = 41 * (1 - (PB - PBO) / 50)$$

P: Puntuación obtenida.

PBJ: Porcentaje de baja máximo ofertado

PBO: Porcentaje de baja del licitador que se puntúa

Nota: el PB se calculará de la siguiente forma:

$$PB = (\text{Precio Licitación} - \text{Precio Ofertado}) * 100 / \text{Precio Licitación}$$

DOCUMENTO FORMULARIO II_LICITACION_PLIEGO: CON_MEN/2020/517 -FORM II PLIEGO: Contratación impartición de 5 cursos online sobre Administración y atención ciudadana.	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: 65ENL-LBC7S-TRILF Página 6 de 7	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. FORMACION LOCAL de Diputación de Badajoz.Firmado 06/04/2020 08:03 ESTADO FIRMADO 06/04/2020 08:03



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1067658-65ENL-LBC7S-TRILF 3747994E50458236A9D4BE45C4A43924DF39453A) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.dip-badajoz.es/index.php?id=verificar



ÁREA DE ECONOMÍA, HACIENDA, COMPRAS Y PATRIMONIO
Servicio de Contratación Centralizada

- Número de cursos ofertados en su plataforma de similares características a los licitados, en el presente año a la fecha de la presente licitación y siempre que superen las 20 hs de duración, se valorará cada curso con 0,4 puntos. Máximo 10 puntos

CRITERIOS VINCULADOS A LA CALIDAD: hasta 49 puntos:

Definición objetivos	Claridad, concreción, definición operativa, realizables, bien dimensionados,	Máx. 4 puntos
Contenidos básicos y desarrollados complementarios.	Claridad, concreción, definición operativa, realizables bien dimensionados...	Máx. 4 puntos
Actividades metodológicas novedosas.	Claridad, concreción, innovación, contribución a la consecución de los objetivos...	Máx. 5 puntos
Metodología de evaluación.	Claridad, concreción, innovación, definición operativa, realizables, bien dimensionados...	Máx. 4 puntos
Cronograma.	Claridad, concreción, realizable, contribución a optimizar el desarrollo de las actividades propuestas...	Máx. 4 puntos
Medios, recursos y materiales para la organización y el desarrollo de la formación en cada caso.	Se aportan medios y materiales complementarios, siendo de calidad, claros e innovadores, ...	Máx. 8 puntos
Recursos técnicos, perfiles del personal docente, y otros para la organización, desarrollo e impartición de los cursos.	Idoneidad de los perfiles de organización de acciones formativas y docentes, experiencia, habilidades docentes y equipos humanos, recursos didácticos y otros suficientes para abordar acciones formativas de forma simultánea.	Máx 10 puntos
Características de la plataforma de formación y variedad de los recursos y medios propuestos para el desarrollo de la formación.	Número de recursos y medios utilizados, así como su grado de innovación, impacto tanto en la formación como en el posterior desarrollo en tareas relacionadas con la Administración Local	Max 10 puntos

En aplicación de lo establecido en el art. 146.3 de la LCSP, en el momento de valoración de los Criterios Cuantificables, el hecho de que un licitador no alcance una puntuación mínima del 50% de los puntos correspondiente a Criterios Cualitativos (25 puntos) , originará la exclusión de la oferta del procedimiento selectivo por considerarse que su calidad técnica es insuficiente.

FORMA DE PAGO. HITOS DE FACTURACIÓN:

El adjudicatario podrá facturar curso a curso una vez realizados y entregada la documentación y memoria de Formación Local.

CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN

Igualmente, en aplicación de lo establecido en el citado artículo 202 de la LCSP, se establece como **condición especial de ejecución de carácter social, ético o medioambiental** las siguientes:

- Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados objeto del contrato se realizarán teniendo en cuenta el enfoque de género, poniendo todos los agentes implicados especial atención en la utilización tanto de lenguaje como de imágenes no

DOCUMENTO	IDENTIFICADORES	
FORMULARIO II_LICITACION_PLIEGO: CON_MEN/2020/517 -FORM II PLIEGO: Contratación impartición de 5 cursos online sobre Administración y atención ciudadana.		
OTROS DATOS	FIRMAS	ESTADO
Código para validación: 65ENL-LBC7S-TRILF Página 7 de 7	El documento ha sido firmado por : 1.- J. SECC. FORMACION LOCAL de Diputación de Badajoz.Firmado 06/04/2020 08:03	FIRMADO 06/04/2020 08:03



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1067658 65ENL-LBC7S-TRILF 3747994E50458236A9D4BE45C4A43924DF39453A) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.dip-badajoz.es/index.php?id=verificar>



ÁREA DE ECONOMÍA, HACIENDA, COMPRAS Y PATRIMONIO

Servicio de Contratación Centralizada

sexistas

- En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.
-
- La entidad adjudicataria deberá informar a las personas que cursen las acciones formativas, mediante una explicación y la entrega de un díptico informativo, del uso y tratamiento de sus datos personales a los efectos únicamente de las mismas

CRITERIOS DE SOLVENCIA TÉCNICA:

No se requiere.

En Badajoz, a sábado, 4 de abril de 2020

Documento firmado electrónicamente por J. SECC. FORMACION LOCAL